



المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة
Tourism and Hospitality National Sector Skills Council

هيئة تنمية وتطوير
المهارات المهنية والتقنية
المملكة الأردنية الهاشمية
THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN



المعايير المهنية

مدير المكتب الامامي – موظف استقبال تنفيذي
Front Office Manager

الفهرس

2	فريق العمل
3	كلمة رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية
3	كلمة رئيس المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة
4	وصف المعيار
5	نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية
5	المنهجية المستخدمة
5	التصنيف والمستوى المهني
6	المخاطر والتطلعات والمخاوف المستقبلية
8	اماكن العمل المحتملة
9	الاطار المرجعي للكفايات المهنية/ الفنية
10	وحدة رقم (1) : الاستعداد والاشراف على عملية تسجيل الوصول والمغادرة للضيف
15	وحدة رقم (2) :التعامل مع شكاوى الضيوف وتوجيه الموظفين في قسم الاستقبال
18	وحدة رقم (3) : اداء انشطة الصراف
22	وحدة رقم (4) : التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة وسرية المعلومات
27	وحدة رقم (5) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة في مكان العمل
31	اهم المهارات والمعارف والسلوكيات
35	الاجهزة والادوات والمعدات
37	ساعات التدريب
38	المسار الوظيفي
39	ظروف وشروط الاداء
39	ارشادات التقييم
40	الاختصارات ومسرد المصطلحات

فريق العمل		
ميسري ومنسقي الجهة الراعية		
الميسر / المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة	اليانا بشارة جعيني	1
التمثيل	الخبراء الممارسين	
مدير المكاتب الامامية – فندق بريستول	رائد جرار	.1
مدير المكاتب الامامية – فندق السوسنة السوداء	رانيا فرح كرادشة	.2
مساعد مدير المكاتب الامامية – فندق القصر	انس مروان شرعان	.3
مدير الاستقبال – فندق سينشري بارك	يوسف القضاء	.4
مدير قسم الغرف – فندق حياة عمان	على محمد العمامرة	.5

كلمة رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارت المهنية والتقنية

كلمة رئيس مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة

هدف المعايير

تستخدم هذه المعايير لغايات تقييم العاملين الحاليين أو المحتملين في مهنة " مدير الاستقبال – المكتب الامامي" في المنشآت الصغيرة والمتوسطة والكبيرة التي تقدم خدمات السياحة والضيافة، والأعتراف بخبراتهم ومنحهم الشهادات والمؤهلات المهنية ورخص مزاولة المهنة ، وكذلك لبناء البرامج والمناهج التدريبية للتعليم والتدريب المهني والتقني وتطوير المهارات، وبرامج التعلم القائم على العمل. قد يستخدم أصحاب العمل هذه المعايير من أجل اختيار موظفيهم وتدريبهم ورفع كفاياتهم.

وصف ونطاق هذه المعايير

الوصف المهني: هو الفرد الذي يشرف على استقبال الضيوف ، ويراقب الحجوزات وتخصيص الغرف للضيوف، ويقوم بأنشطة الصرف ويضمن إقامة سلسلة للضيوف و إرشاد موظفي المكتب الأمامي.

تتضمن هذه المعايير الكفايات اللازمة **للعامل الفني** الذي يقوم بعمليات الاشراف على تنفيذ عمليات قسم الاستقبال وتسجيل الضيوف وضمان تقديم خدمة مميزة لهم من خلال تلبية طلباتهم من غرف وخدمات اخرى

تطبق هذه المعايير على العاملين الحاليين أو المحتملين في المنشآت التي يتطلب عملها وجود مشرف لقسم الاستقبال في المنشآت الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، سواء العاملين بأجر، أو من يرغب بتأسيس شركة صغيرة أو متوسطة او كبيرة لتوفير مثل هذه الخدمات.

نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية		
141103	التصنيف الاردني المعياري للمهن (JSCO)	1
1410040	التصنيف العربي المعياري للمهن (ASCO)	2
141101	التصنيف الدولي المعياري للمهن (ISCO)	3

المنهجية المستخدمة
<p>دأبت هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية بالتعاون مع مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة على تطوير المعايير المهنية من خلال منهجيات ناجحة محليا ودوليا في اعدادها، حيث فتحت الابواب لاستخدام اي منهجية تناسب طبيعة المهن التي يتم اعداد المعايير المهنية لها ولكن كإطار عام كان لا بد من توفر ثلاثة مراحل في المنهجيات التي يتم تطوير المعايير المهنية من خلالها وهي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • اليات لتحليل المهنة الى أنشطة ومجموعات اعمال رئيسية وفرعية. • تحليل الممكنات الاخرى والمهمة للمهنة والتي تعتبر متطلبات لهيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. • تطوير معايير مهنية بكل كفايات المهنة ومعارفها وممكناتها.

التصنيف والمستويات المهنية:	JNQF Levels
الفني	5 وهو بمستوى فني تقني اعلى يتمتع بمعارف علمية اساسية بالاضافة الى القدرات المهنية والادارية المتوفرة في المستويات الاخرى.
المهني	4 وهو العامل المهني الذي لديه القدرة على تنفيذ جميع المهارات والمعارف والسلوكيات المطلوبة في المهنة مضافا لها مهام ادارية واحترافية تمكنه من ادارة وتأسيس مشروع سياحي ناجح.
الماهر	3 الشخص الذي يتقن جميع المهام والواجبات المطلوبة منه
محدد المهارات	2 الشخص الذي يتقن بعض المهام والواجبات المطلوبة ، أو الشخص الذي يهيء لعمل الماهر ويقوم بالمهام والواجبات الأساسية

المخاطر المهنية

مخاطر ومخاوف على المهنة نفسها

1. عدم انخراط الشباب للعمل بها لاعتبارات مختلفة
2. الحالات الطارئة والاعلاقات
3. عدم الرغبة بالعمل لساعات متاخرة ضمن ورديات
4. عدم العمل ضمن روح الفريق الواحد

مخاطر على بيئة العمل

1. الادارة الغير جيدة
2. التجهيزات الغير سليمة
3. تباين الثقافات
4. عدم توفر الحماية الكافية

مخاطر على العاملين في المهنة

1. الاصابات الجسمية (اصابات الظهر، ، اصابات الركبة،
2. الضغط النفسي
3. الاجهاد وضغط العمل
4. العمل لافترات طويلة

مخاطر على التجهيزات

1. تلف المعدات والادوات
2. ضياع المعدات
3. سرقة المعدات

بيئة العمل – ما يجب توفره في بيئة العمل

1. ادارة فعالة
2. اجهزة ومعدات وادوات سليمة
3. ظروف مناسبة من حيث الاجواء.
4. اضاءة مناسبة – نهاري ليلي
5. احتياطات السلامة
6. مسار وظيفي واضح للتطور
7. خلق فرص للتدريب والتطوير

8. تعزيز التنوع والشمول

9. ايجاد حوافز للموظفين لزيادة الانتاج (مادية و وجدانية)

التطلعات والمخاوف المستقبلية:

التطلعات المستقبلية

1. ممارسات السياحة المستدامة والحفاظ على البيئة في قطاع السياحة
2. معاهد واكاديميات تدريب متخصصة
3. برامج مهنية للتطوير ذات جودة عالية
4. حصول العاملين على شهادة مزاولة مهنة
5. برامج حماية للعاملين بالمهنة

المخاوف المستقبلية

1. الوضع الاقتصادي للمنشآت الخدمية في اماكن الخدمة.
2. عدم استقرار الوضع التشريعي من قوانين وانظمة وتعليمات وقرارات يكون لها تاثير سلبي على القطاع
3. عدم انخراط القطاع الخاص في عملية التدريب والتوظيف
4. البقاء على رواتب منخفضة
5. بيئة عمل غير صحية
6. ضعف القدرة الشرائية للضيوف
7. التوسع الكبير في اعداد المنشآت السياحية من فنادق ومطاعم وغيرها

من هنا فإن هذا هذه المعايير تهدف إلى زيادة قابلية التشغيل لدى الخريجين لتوفير عمال مهرة محتملين للعمل ، وتحسين جودة العاملين في قطاع السياحة والضيافة. كما تهدف إلى إعداد الشباب العاطلين عن العمل وتدريبهم لتمكينهم من كسب عيشهم من خلال العمل في الفنادق والمطاعم والمنتجعات وغيرها

اماكن العمل المحتملة:

1. الفنادق السياحية
2. الفنادق الشعبية
3. الشقق الفندقية
4. الاجنحة الفندقية
5. المخيمات
6. المنتجعات بكافة انواعها
7. مدن التسلية والترويح
8. الرحلات البحرية
9. القطارات
10. المستشفيات
11. الشركات
12. الوزارات
13. المكاتب والشركات السياحية

وحدات الكفاية	عناصر الكفاية
الاستعداد والإشراف على عملية تسجيل الوصول والمغادرة للضيف	<ul style="list-style-type: none"> ● الاستعداد لبدء العمل ● إدارة ومراقبة عملية حجز الضيف ● مراقبة تسجيل الضيف ● إدارة تسجيل خروج الضيف
التعامل مع شكاوى النزلاء وتوجيه الموظفين في قسم الاستقبال	<ul style="list-style-type: none"> ● التعامل مع شكاوى الضيوف ● التوجيه والإشراف على موظفي قسم الاستقبال
أداء أنشطة الصراف	<ul style="list-style-type: none"> ● استلام المدفوعات أثناء تسجيل الوصول ● إدارة إجراءات الفواتير والدفع عند تسجيل المغادرة ● إنهاء نشاط النوبة / الوردية / اليوم واغلاق الكاش (صندوق النقد)
التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة وسرية المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> ● تعزيز التواصل الفعال ● الحفاظ على آداب السلوك المهني ● ضمان تقديم خدمات محددة وفقاً لمتطلبات الضيوف
اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة في مكان العمل	<ul style="list-style-type: none"> ● ضمان النظافة الشخصية ومكان العمل ● الحفاظ على بيئة عمل آمنة ومأمونة ● اتباع الإدارة الفعالة للكفايات وممارسات إعادة التدوير في مكان العمل

وحدة رقم (1) الاستعداد والإشراف على عملية تسجيل الوصول والمغادرة للضيف

<p>تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول الإشراف على عملية تسجيل الوصول والمغادرة الخاصة بالضيف لضمان رضا الضيف. ويشمل الإشراف على أنشطة مثل تسجيل الضيف أثناء تسجيل الوصول ، وترتيب متطلبات الضيف ، وضمان إقامة مريحة للضيوف في الفندق.</p>	<p>وصف وحدة الكفاية</p>
<p>يغطي النطاق</p> <ul style="list-style-type: none"> • الاستعداد لبدء العمل • إدارة ومراقبة عملية حجز الضيف • مراقبة تسجيل الضيف • إدارة تسجيل خروج الضيف 	<p>نطاق وحدة الكفاية</p>
<p>تكمن أهميتها في بتقديم خدمات مميزة عند استقبال وتوديع الضيوف بتطبيق أفضل الممارسات بخدمات المكتب الامامي</p>	<p>هدف وحدة الكفاية (الأهمية)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الاستعداد لبدء العمل • إدارة ومراقبة عملية حجز الضيف • مراقبة تسجيل الضيف • إدارة تسجيل خروج الضيف 	<p>عناصر الكفاية لهذه الوحدة</p>
<p>السياحة والضيافة</p>	<p>القطاع</p>
<p>عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = (100) ساعة</p>	<p>مستوى المؤهل الوطني = (5)</p>

معايير الأداء	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الاستعداد لبدء العمل	1. يجتمع مع موظفي القسم الامامي / الاستقبال لتقديم ايجاز حول عمل ومهام اليوم ولتنظيم جدول العمل لليوم
	2. يساعد الادارة في تطوير خطة عمل القسم ويحضر الاجتماعات والتدريب المطلوب من قبل الادارة ووفقا لسياسة مكان العمل
	3. وضع خطة عمل حول استقبال كبار الشخصيات والمجموعات
	4. يتأكد من ان الاجهزة والمعدات من (هاتف، واجهزة حاسوب، وانظمة وبرامج حجوزات ، وبطاقات ائتمان وانظمة انذار المنشأة....الخ) تعمل بشكل صحيح

معايير الأداء والمنتج	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إدارة ومراقبة عملية الحجوزات	1. توقع الحجوزات والاتجاهات المستقبلية بناءً على السجلات السابقة المحفوظة
	2. إعداد توقعات الإيرادات والإشغال للغرف
	3. يتأكد من الرد على استفسارات الضيف بمجرد تلقياها بشكل ايجابي واتخذ الاجراء المطلوب
	4. يتأكد من أن موظفي المكتب الأمامي يقومون بتوفير التفاصيل المختلفة عن توفر الغرف المختلفة والمرافق ذات الصلة للضيف بناءً على تفضيلات الضيف
	5. يتأكد من أن الضيوف على علم جيد بمختلف الخطط والباقات والأسعار وفقا للموسم والاقوات أثناء طلبهم للحجز ووفقاً لسياسة الحجز الخاصة بمكان العمل
	6. يتأكد من تحديد متطلبات الضيف فيما يتعلق بانواع ومرافق الغرف المتوفرة

7. يتأكد من ان موظف المكتب الامامي / الاستقبال يقوم بالتعريف للضيوف عن قائمة العناصر التي يجب الاحتفاظ بها في خزانة أمان قسم الاستقبال (مثل الأسلحة النارية / الأشياء الثمينة المرخصة) أثناء تسجيل الوصول	
8. يتأكد من الحصول على التفاصيل الضرورية من موظفي القسم الامامي حول الضيوف لتوفير الحجز المناسب حسب تفضيلهم / رغبتهم	
9. يتأكد من الاحتفاظ بسجل حجز الضيوف بشكل صحيح (يدويا و/ او الكترونيا من خلال النظام المعتمد) ووفقا لسياسة مكان العمل	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
مراقبة تسجيل الضيف	1. ضمان تواجد موظفي المكتب الامامي / الاستقبال ووجود الذات في جميع الاوقات
	2. ضمان وصول الضيف واستقباله والترحيب به وتحيته بطريقة مهذبة وفقا لسياسة مكان العمل
	3. يتأكد من جمع المعلومات الضرورية والالزامية من الضيف
	4. يتأكد من ان موظف القسم الامامي / الاستقبال يقوم بالتنشيط والتأكد من تفاصيل الوثائق الشخصية الرسمية (هوية / جواز سفر) ومقارنتها مع معلومات الحجز الاصلي (واخذ صورة عنها)
	5. يتأكد من ان إعداد بطاقة تسجيل الضيف تتم حسب معايير وسياسة مكان العمل
	6. يتأكد من إصدار حزمة الترحيب ومفاتيح الغرفة والقيام بتنشيطها اذا كانت الكترونية وفقا لمعايير وسياسة مكان العمل
	7. يتأكد من ان موظف المكتب الامامي / الاستقبال يقوم بإبلاغ قسم / موظف التدبير الفندقي عندما يكون هنالك ضيف ينتظر غرف متاحة للاشغال
	8. يتأكد من امن موظف القسم الامامي ينسق مع خدمة التدبير الفندقي لتتبع جاهزية الغرف عند تسجيل الوصول
	9. يضمن ان موظف القسم الامامي / الاستقبال يقوم بتحديد وتخصيص الغرف وفقا لتفضيل ورغبة الضيف و/ او تلبية اية تعديلات يطلبها الضيف او تغيير للغرف

10. يضمن ان موظف القسم الامامي / الاستقبال يقوم وعند رغبة الضيف بتعديل الغرفة او تغيير الحجز الاصلي باتباع التغيير مع قسم التدبير الفندقي	
11. يقوم بمراجعة سجل تسجيل الضيف ، (يدويا أو في نظام إدارة الحجوزات المعتمد) بشكل دوري	
12. يتأكد من قيام موظف القسم الامامي / الاستقبال باعداد حسابات دقيقة لكل ضيف	
13. يتأكد من قيام موظفي القسم الامامي بالتنسيق مع قسم حاملي الامتعة و / او الكونسيرج لتسليم الامتعة وضمان توصيل الامتعة للغرف	
14. مرافقة الضيف الى الغرفة وشرح الخدمات المتوفرة فيها وفقا لسياسة مكان العمل	
15. في حال المجموعات السياحية يتم التعامل مع مندوب المكتب السياحي و / او الدليل المرافق وتقديم الشرح الكامل له عن عدد الغرف وانواعها والتشيك على الغرف معهم وفقا للحجوزات الاصلية المتفق عليها سابقا	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إدارة تسجيل خروج الضيف	1.أبلاغ موظف المكتب الأمامي عن موعد مغادرة الضيف و / او المجموعات السياحية أو طلب تسجيل المغادرة
	2. يتأكد من ان موظف القسم الامامي / الاستقبال يقوم بإعلام جميع الاقسام ونقاط البيع وغيرها عن موعد المغادرة
	3. مراقبة تسوية حساب الضيف
	4. يتأكد من تسليم سجل الضيف للتحقق من المبالغ المدفوعة
	5. يتأكد من تحديث معلومات حالة الغرفة على النظام من قبل موظفي المكاتب الامامية وفقا لسياسة مكان العمل
	6. مراجعة سجل الضيف التي أعدها موظف المكتب الامامي / الاستقبال
	7. يتأكد من قيام موظف المكتب الامامي / الاستقبال بالتنسيق مع موظف حمل الامتعة لترتيب نقل الامتعة من الغرفة
	8. التنسيق مع قسم المكتب الخاص بترتيب النقل لنقل الضيوف ، إذا لزم الأمر وحسب طلب الضيف

9. الحصول على التغذية الراجعة من الضيوف فيما يتعلق بتجربتهم بالمنشأة	
10. تحليل ملاحظات الضيف لنفاذي اية امور بالمستقبل وتطوير الخدمة	

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة وفهم ،

1. التشريعات المحلية والقوانين وفقا لما هو مطلوب
2. اجراءات الصحة والامان والبروتوكولات والسلامة الخاصة وفقا لسياسة مكان العمل وبما يتماشى مع القوانين المحلية وتعليمات المنشأة
3. مدونة قواعد السلوك الخاصة بمكان العمل
4. المام تام بنظام الحجز الفندقى
5. تقنيات التنبؤ بالإيرادات والإشغال والتسعير التنظيمي وسياسة الخصم
6. إجراءات التشغيل الموحدة والإرشادات التنظيمية لقسم الاستقبال
7. طرق ومصادر وأنواع مختلفة من الحجوزات إجراءات الحجز والإلغاء والتعديل
8. الجوانب القانونية والتشغيلية لتسجيل الضيف
9. طرق الدفع المختلفة
10. تشغيل وصيانة لوحة المفاتيح ، والتلفاكس ، والمعدات الرئيسية ، وآلات وطابعات بطاقات الائتمان ، وأنظمة إنذار الفنادق ، وغيرها من معدات المكتب الأمامى ، وقادر على إجراء التحديثات والتغييرات الأساسية عند الحاجة وتشغيل وصيانة أي نظام احتياطي للمعدات المذكورة أعلاه كما هو مطلوب.

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة كيفية ،

1. قراءة وتفسير التعليمات والإجراءات والمعلومات في مكان العمل
2. التواصل الفعال مع الضيوف والرد على استفساراتهم
3. تقييم وتقدير القوى العاملة المطلوبة لمساعدة الضيوف
4. تحسين وتعديل ممارسات العمل وفقا للمتغيرات
5. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة واساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف

وحدة رقم (2) التعامل مع شكاوى النزلاء وتوجيه الموظفين في قسم الاستقبال

<p>تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول التعامل مع شكاوى النزلاء وحلها ، وتوجيه موظفي مكتب الاستقبال لتحسين رضا الضيوف والضيوف / الزبائن</p>	<p>وصف وحدة الكفاية</p>
<p>يغطي النطاق</p> <ul style="list-style-type: none"> • التعامل مع شكاوى الضيوف • التوجيه والإشراف على موظفي قسم الاستقبال 	<p>نطاق وحدة الكفاية</p>
<p>تكمن اهميتها في تعزيز تجربة الضيف من خلال استخدام الممارسات المناسبة للتعامل مع شكاوى الضيوف وحلها وتوجيه موظفي القسم الامامي بما يقدم بالنهاية خدمة ممتازة للضيوف وتعزيز تجربتهم في مكان العمل</p>	<p>هدف وحدة الكفاية (الأهمية)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • التعامل مع شكاوى الضيوف • التوجيه والإشراف على موظفي قسم الاستقبال 	<p>عناصر الكفاية لهذه الوحدة</p>
<p>السياحة والضيافة</p>	<p>القطاع</p>
<p>عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = (100) ساعة</p>	<p>مستوى المؤهل الوطني = (5)</p>

معايير الأداء	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
التعامل مع شكاوى الضيوف	1. معالجة الطلبات والشكاوى التي أثارها الضيف وتقديم حل ممكن للمشكلة إذا كانت ضمن الاختصاص
	2. إبلاغ الشخص أو القسم المناسب للتعامل مع شكاوى الضيف وفقاً لاجراءات وسياسة مكان العمل بهذا الخصوص
	3. تحديد مدة زمنية مناسبة لاستكمال الإجراءات التصحيحية
	4. مراقبة تقدم الإجراء التصحيحي
	5. ابقاء الضيف على اضطلاع فيما يتعلق بالإجراءات التي يتم اتخاذها
	6. الاحتفاظ بالسجل الصحيح لتاريخ مثل هذه الشكاوى / المتطلبات وطبيعتها والاجراء التصحيحي المتخذ بها

معايير الأداء والمنتج	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
التوجيه والإشراف على موظفي المكتب الامامي / الاستقبال	1. تقديم الدعم لقسم الموارد البشرية عند اختيار موظفي المكاتب الأمامية / الاستقبال
	2. تدريب واستشارة أعضاء فريق المكتب الامامي / الاستقبال لضمان جودة عمليات التشغيل
	3. المساعدة في إعداد قوائم موظفي المكاتب الأمامية.
	4. تحديد والإبلاغ عن النقص في موظفي المكاتب الأمامية وفقاً لسياسة مكان العمل
	5. الإشراف على عمليات وأنشطة وأداء جميع موظفي المكتب الامامي / الاستقبال لضمان تقديم المستوى الأمثل من الخدمة والضيافة لضيوف المنشأة
	6. ضمان ان موظفي المكتب الامامي / الاستقبال ينفذون جميع سياسات وقواعد المنشأة
	7. الإشراف على الخطط الزمنية لموظفي المكتب الامامي والتأكد من تغطية جميع المناطق.

8. ارشاد المكتب الامامي / الاستقبال الجدد وعند الضرورة شرح الاجراءات التشغيلية للقسم / المنشأة	
9. الحفاظ على الانضباط بين موظفي المكاتب الامامية.	
10. معالجة سوء السلوك وإهمال موظفي المكاتب الامامية.	
11. المساعدة في خلق بيئة جماعية فعالة.	
12. تقديم ملاحظات لموظفي المكاتب الامامية حول أدائهم	
13. حل النزاعات بين الموظفين	
14. تقييم الأداء الوظيفي لكل موظف في المكتب الامامي / الاستقبال	
15. تحليل نموذج التغذية الراجعة للضيوف على أساس يومي	
16. المراجعة اليومية لأعمال المكتب الامامي / الاستقبال والسجلات وتقارير الاعمال المختلفة	

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة وفهم ،

1. الهيكل التنظيمي للقسم ومهام الأقسام المختلفة ضمن عمليات مكتب الاستقبال
2. الوظائف التنظيمية لإدارة قسم الاستقبال
3. واجبات ومسؤوليات موظفي قسم الاستقبال
4. تقنيات الحصول على آراء الضيوف وتحليلها
5. أنواع شكاوى النزلاء و إجراءات التعامل معها
6. عملية توظيف موظفي قسم الاستقبال للقيام بمهامهم
7. القدرة على التدريب
8. طرق تقييم الأداء

المهارات الاساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة الى كيفية ،

1. قراءة وتفسير التعليمات والإجراءات والمعلومات واللافتات في مكان العمل
2. تفسير واتباع التعليمات التشغيلية وتحديد أولويات العمل
3. التواصل الفعال مع الضيوف والرد على استفساراتهم

وحدة رقم (3) أداء أنشطة الصراف

<p>وحدة نظام التشغيل هذه تدور حول التعامل مع مدفوعات الضيوف أثناء تسجيل الوصول. ويشمل أيضًا إعداد الفاتورة ، ومعالجة الفواتير المستلمة من الأقسام الأخرى ، وإغلاق حساب الضيف عند المغادرة.</p>	<p>وصف وحدة الكفاية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • استلام المدفوعات أثناء تسجيل الوصول • إدارة إجراءات الفواتير والدفع عند تسجيل المغادرة • إنهاء نشاط النوبة / الوردية / اليوم وإغلاق الكاش (صندوق النقد) 	<p>نطاق وحدة الكفاية</p>
<p>تكمن أهميتها في تطبيق الممارسات المناسبة لضمان الإعداد والتقديم المناسبين للقوائم والفواتير ذات الصلة ، مثل فاتورة الدفع المسبق ، والفاتورة الرئيسية ، وقوائم العمولات ، وما إلى ذلك.</p>	<p>هدف وحدة الكفاية (الأهمية)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • استلام المدفوعات أثناء تسجيل الوصول • إدارة إجراءات الفواتير والدفع عند تسجيل المغادرة • إنهاء نشاط النوبة / الوردية / اليوم وإغلاق الكاش (صندوق النقد) 	<p>عناصر الكفاية لهذه الوحدة</p>
<p>السياحة والضيافة</p>	<p>القطاع</p>
<p>عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = (100) ساعة</p>	<p>مستوى المؤهل الوطني = (5)</p>

معايير الأداء

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
استلام المدفوعات أثناء تسجيل الوصول	1. إعادة تأكيد طريقة الدفع من الضيف (على سبيل المثال ، بطاقة الائتمان / الخصم ، النقد ، قسيمة السفر ، الشيكات ، إلخ)
	2. ضمان تحصيل المبالغ من الضيوف إذا لم يكن الحجز مدفوعًا مسبقًا
	3. يتأكد من إعداد الإيصال المسبق للدفع المسبق من قبل موظف المكتب الامامي
	4. يتأكد من أن موظف المكتب الامامي / الاستقبال يصدر الإيصال والمبالغ المستردة والتغيير للضيوف وفقًا لمعايير وسياسة مكان العمل
	5. يتأكد من تحديث تفاصيل الدفعات المقدمة في نظام المحاسبة / الحجوزات المعتمد ووفقا لسياسة مكان العمل
	6. يتأكد من اجراء معاملات الصرف الاجنبي للعملات وفقا لسياسة مكان العمل

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إدارة إجراءات الفواتير والدفع عند تسجيل المغادرة	1. يتحقق من استلام الدفعة المقدمة من الضيف للتغطية على الفاتورة النهائية (بدل تأمين)
	2. يتأكد من إعداد الفاتورة الرئيسية / (باسم الضيف و/أو الشركة) مع اضافة تفاصيل الفواتير المختلفة من نقاط البيع المختلفة مثل المطاعم والكافيتريا والبار والمنتجع الصحي والصالون وما إلى ذلك لإغلاق حساب الضيف عند تسجيل المغادرة
	3. يتأكد من أن جميع الفواتير حديثة وتم تحديثها وادخالها على نظام المحاسبة / الحجوزات ووفقا لسياسة مكان العمل
	4. يتأكد من تقديم الفاتورة الرئيسية ، إلى جانب فواتير القسائم الداعمة (الموقعة حسب الأصول من قبل الضيف) من الاقسام الأخرى في المنشأة، إلى الضيف لمراجعتها قبل المغادرة
	5. يتأكد من تحصيل المدفوعات وفقًا للأسعار المتفق عليها ، والخصم المطبق ، والضرائب المطبقة وبدل الخدمة في طريقة الدفع المحددة مسبقًا (نقدًا /

خصم أو بطاقة ائتمان / شيكات وما إلى ذلك) ووفقاً للسياسة مكان العمل بشأن قبول العملات الأجنبية	
6. يتحقق من استلام الدفعة المقدمة من الضيف للحصول على الفاتورة النهائية	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
انهاء نشاط النوبة / الوردية / اليوم واغلاق الكاش (صندوق النقد)	1. ضمان ان عهدة الموظف المالية "النقد اليومي" ثابتة وفقا لسياسة مكان العمل (لا تزيد ولا تنقص)
	2. يتأكد من إغلاق حساب الضيف عند دفع المستحقات المترتبة عليه
	3. يتأكد من تحديث جميع تفاصيل الدفع يدويًا أو على نظام المحاسبة / الحجوزات ووفقا لسياسة مكان العمل
	4. مراجعة وتحديث سجل المناوبة
	5. يتأكد من قيام موظف المكتب الامامي / الاستقبال بعمل تقرير يومي للنوبة / الوردية (عدد الضيوف القادمين ، المغادرين، الالغاء، عدم الظهور ، الغرف الشاغرة والمشغولة- كبار وصغار ومجموعات وكبار شخصيات وطلبات خاصة - .. الخ)
	6. يتأكد من قيام موظف المكتب الامامي / الاستقبال بإجراء عد وإحصاء يومي عن الدفعات المالية وللحساب النقدي في الخزنة وتسوية المعاملات (بطاقات الائتمان، معاملات صرف العملات والحوالات ... الخ) في ختام يوم / نوبة العمل وعمل تقرير بها
	7. ضمان الحساب اليومي للنقد في الخزينة ومراقبة تسوية الحركات المالية في ختام اليوم / وردية العمل
	8. تسليم السجل والتفاصيل الأخرى المطلوبة إلى مشرف المناوبة/ الوردية التالية و/او أو موظف القسم التالي وفقاً لاجراءات وسياسة مكان العمل
	9. يتأكد من ابلاغ موظف المكتب الامامي / الاستقبال لمدير المكتب الأمامي بحسابات الضيوف المشكوك في تحصيلها

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة وفهم ،

1. إجراءات التشغيل الموحدة والإرشادات التنظيمية الخاصة بالفواتير والدفع ومصفوفة الموافقة والتسعير والخصم الخاصة بالشركة / المنشأة
2. دورة خدمة قسم الاستقبال والعمليات اليومية
3. المتطلبات التنظيمية لتسجيل الضيف / تسجيل الوصول والمغادرة
4. أنواع الغرف المتاحة ، والمرافق ، والتعرفة ، وهيكل الأسعار ، و البار (أفضل الأسعار المتاحة) ، وأسعار الشركات ، والأسعار المتعاقد عليها ، وأسعار المجموعات ، وما إلى ذلك ، خطط الوجبات ، وتفاصيل أخرى
5. سياسات وأسعار الصرف الأجنبي
6. مبادئ المحاسبة الأساسية وعملية إدارة النقد اليومية وإجراءات معالجة الفاتورة
7. طرق الدفع الرقمية
8. أنواع القسائم ، المصروفات النثرية ، قسيمة الخصم ، قسيمة الإيصال النقدي ، إلخ.
9. استخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني

المهارات الاساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة كيفية ،

1. قراءة وتفسير التعليمات والإجراءات والمعلومات واللائقات في مكان العمل
2. التواصل بشكل فعال وودي مع الضيوف والرد على استفساراتهم / طلباتهم
3. إدارة الوقت بشكل فعال للحصول على خدمات سريعة ومحسنة للضيوف
4. تحديد الحلول الفورية أو المؤقتة لحل مشاكل التأخير أو مشاكل الدفع الأخرى أثناء تسجيل الوصول أو تسجيل المغادرة للضيوف (فشل معاملات بطاقة الائتمان / الخصم ، مشاكل العملة المزيفة ، إلخ.)

وحدة رقم (4) : التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة وسرية المعلومات	
وصف وحدة الكفاية	تدور حدة هذه الكفاية حول التواصل الفعال ، والحفاظ على معايير الآداب في مكان العمل
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات : <ul style="list-style-type: none"> • تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف • الحفاظ على آداب السلوك المهنية • الحفاظ على سرية مكان العمل وخصوصية الضيف
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن أهميتها في شرح البروتوكولات المهنية وآداب التواصل الفعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف ووصف طرق إظهار التوعية تجاه مختلف الفئات العمرية والجنس والأشخاص ذوي الإعاقة
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> • تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف • الحفاظ على آداب السلوك المهنية • الحفاظ على سرية مكان العمل وخصوصية الضيف
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني = (5)	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = (100) ساعة

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تواصل بشكل فعال مع الضيوف والزملاء والرؤساء	1. الترحيب بالضيوف على الفور وبشكل مناسب وفقاً لإجراءات مكان العمل
	2. التواصل مع الضيوف بطريقة مهذبة ومهنية
	3. بناء علاقة فعالة ولكن غير شخصية مع الضيوف
	4. تحديد استياء الضيوف ومعالجة الشكاوى بشكل فعال
	5. إبلاغ الضيوف بأي قضية / مشكلة في وقت مبكر
	6. التماس التعليقات من الضيوف ودمجها لتحسين التجربة
	7. ضمان تمرير المعلومات الأساسية في الوقت المناسب
	8. يتأكد من أن أعضاء الفريق يحافظون على آداب السلوك أثناء التفاعل مع بعضهم البعض
	9. يتأكد من أن أعضاء الفريق يقدمون ملاحظات لزملائهم بطريقة مهنية

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على آداب السلوك المهنية	1. التأكد من أن أعضاء الفريق يعملون في الوقت المحدد
	2. استخدم أسماء الضيوف أكبر عدد ممكن من المرات أثناء المحادثة مع التحية المناسبة
	3. الحفاظ على النزاهة الشخصية والسلوك الأخلاقي
	4. تأكد من الحفاظ على النظافة الشخصية من قبل الذات والآخرين في جميع الأوقات
	5. التأكد من التزام أعضاء الفريق بأنفسهم بقواعد اللباس وفقاً للسياسة التنظيمية
	6. احترام خصوصية الآخرين في مكان العمل
	7. تقديم المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة ، إذا طلب منهم ذلك

8.التأكد من التزام أعضاء الفريق بأنفسهم بالسياسات التنظيمية تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة	
9.دعم أعضاء فريق الأشخاص ذوي الإعاقة في التغلب على أي تحديات تواجههم في العمل	
10. يتأكد من أن مكان العمل متاح للأشخاص ذوي الإعاقة	
11. يتأكد من اتباع الجميع لممارسات الخدمة الحساسة للجنس والعمر في جميع الأوقات	
12. يتأكد من اتباع الجميع لسياسة المنشأة المتعلقة بمنع التحرش بانواعه	
13. يحمي المعلومات الخاصة بمكان العمل والموظفين والابلاغ عند انتهاكها للمدير المسؤول ووفقا لسياسة مكان العمل	
14. يتأكد من عدم ترك أي معلومات سرية مرئية ودون مراقبة في مكان العمل	
15. يتبع سياسة مكان العمل الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم المساعدة لهم ، إذا لزم الأمر	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على سرية مكان العمل وخصوصية الضيف	1.منع تسرب الخطط الجديدة للمنافسين
	2.ضمان حماية معلومات الموظف
	3.منع تسرب سياسات الشركة / المنشأة مثل استراتيجيات التسعير وسياسات إدارة الإيرادات وخطط التسويق وما إلى ذلك.
	4.اتخاذ الإجراءات الفورية والمناسبة في حالة حدوث أي انتهاك لحقوق الملكية الفكرية
	5.يتأكد من أن الموظفين يبلغون عن أي انتهاك لاحظته أي شخص في مكان العمل إلى المشرف المباشر
	6.حماية البيانات الحساسة بكلمات مرور قوية وتغيير كلمات المرور بشكل منتظم

7..ضمان اتباع السياسات المتعلقة بالمعلومات السرية من قبل جميع الموظفين	
8.ضمان امتناع الفريق عن التعدي على الصفقات والخطط المهنية الخاصة بالضيف	
9.يتأكد من حماية المعلومات الشخصية والبيانات المالية الخاصة بالضيف في جميع الأوقات	
10. يتأكد من التخلص المناسب من معلومات الضيف مثل تفاصيل الحجز وقسائم بطاقة الائتمان وما إلى ذلك.	

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة وفهم ،

1. سياسة مكان العمل في الآداب السلوكية والمهنية
2. سياسة مكان العمل بشأن ممارسات الخدمة التي تراعي الفوارق بين الجنسين
3. معايير جودة الخدمة وفقا لسياسة مكان العمل
4. إجراءات معالجة الشكاوى وإجراء إعطاء وتلقي الملاحظات بشكل إيجابي
5. متطلبات محددة لفئات عمرية مختلفة من الضيوف
6. آداب السلوك الخاصة بالعمر والجنس
7. سياسة مكان العمل فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة ، و حقوق الملكية الفكرية والمعلومات السرية
8. طرق حماية البيانات السرية وإجراءات التخلص منها
9. أهمية الآداب والسلوك المهني

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة وفهم ،

1. التواصل شفهيًا بطريقة واضحة
2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والاقسام الأخرى والضيوف
3. تنفيذ التعليمات الصادرة عن الإدارة قراءة أوراق العمل ووثائق سياسة المنظمة والمعلومات المعروضة في مكان العمل والتعليقات الواردة من المشرف أو الضيف
4. تحسين إجراءات العمل من خلال دمج ملاحظات الضيف
5. تحديد التدابير التي يمكن أن تمنع الانتهاكات المحتملة داخل الفريق

6. تقييم سياسات المنشأة / الشركة وإجراءاتها وتقييم قوتها لمنع التعديات على حقوق الملكية الفكرية
7. تحليل تأثير التعدي على حقوق الملكية الفكرية على الضيوف ومكان العمل
8. تحفيز النفس والزملاء للعمل بكفاءة

وحدة رقم (5) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة في مكان العمل	
تدور حدة هذه الكفاية حول ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر إلى جانب الحفاظ على الصحة والنظافة.	وصف وحدة الكفاية
<ul style="list-style-type: none"> • ضمان النظافة الشخصية ومكان العمل • الحفاظ على بيئة عمل آمنة ومأمونة • اتباع الإدارة الفعالة للنفايات وممارسات إعادة التدوير في مكان العمل 	نطاق وحدة الكفاية
تكمن أهميتها في بيان استخدام ممارسات الصحة والنظافة والسلامة المناسبة في مكان العمل وتطبيق الإجراءات الصحية الاحترازية وتوظيف ممارسات إدارة النفايات الفعالة	هدف وحدة الكفاية (الأهمية)
<ul style="list-style-type: none"> • ضمان النظافة الشخصية ومكان العمل • الحفاظ على بيئة عمل آمنة ومأمونة • اتباع الإدارة الفعالة للنفايات وممارسات إعادة التدوير في مكان العمل 	عناصر الكفاية لهذه الوحدة
السياحة والضيافة	القطاع
عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = (80) ساعة	مستوى المؤهل الوطني = (5)

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
ضمان النظافة الشخصية ومكان العمل	1. يتأكد من أن منطقة عمل الذات والفريق نظيفة ومرتبطة
	2. ضمان غسل اليدين وتعقيمهما على فترات منتظمة باستخدام غسول اليدين والمطهرات التي تحتوي على الكحول من قبل النفس وأعضاء الفريق
	3. يتأكد من تنظيف مكان العمل بمحلول التنظيف المناسب والمطهرات على النحو الموصى به
	4. مراقبة تعقيم جميع الأدوات والمعدات ونقاط لمس الماكينة على فترات منتظمة
	5. يتأكد من تنظيف صناديق القمامة بانتظام باتباع جدول النظافة والصيانة
	6. يضمن الحفاظ على أعلى معايير النظافة الشخصية ، واللباس ، والزبي الرسمي ، والمظهر ، ولغة الجسد ، والسلوك من قبل جميع الموظفين في القسم
	7. إبلاغ الإدارة المختصة في حالة مرض أي زميل في العمل
	8. الإبلاغ عن المشكلات الصحية الشخصية المتعلقة بالإصابة والغذاء والهواء والأمراض المعدية وتجنب الذهاب إلى العمل إذا كان الموظف مريضا

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على بيئة عمل آمنة ومأمونة	1. ضمان اتباع إجراءات السلامة من قبل الموظفين أثناء مناولة المواد والأدوات وما إلى ذلك ورفع أو نقل المعدات والإمدادات
	2. يتأكد من استخدام معدات الوقاية الشخصية من قبل الشخص والآخرين في جميع الأوقات ووفقا لسياسة مكان العمل
	3. يتأكد من اتباع إجراءات الإسعافات الأولية بشكل مناسب

4. تحديد المخاطر في مكان العمل وإبلاغ الشخص المعني في الوقت المناسب (إجراءات الطوارئ) لتوفير الأمن والسلامة للضيوف والموظفين	
5. يتواصل مع الأمن فيما يتعلق بتفتيش الفندق	
6. يقوم بجولات منتظمة في جميع مناطق الفندق لإبلاغ رؤساء الأقسام والأمن المناسبين بالمخالفات	
7. التحقيق في السرقات والمخالفات مع المعنيين بالأمن	
8. يضمن الإبلاغ عن جميع المخاطر المحتملة والحقيقية وإزالتها على الفور	
9. يفهم تمامًا إجراءات الفندق الخاصة بالحرائق والطوارئ والقنابل	
10. يتواصل مع الأمن ومدير التدبير الفندقي فيما يتعلق بالأشياء المفقودة والعتور عليها	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتباع الإدارة الفعالة للنفايات وممارسات إعادة التدوير في مكان العمل	1. تحديد وفصل النفايات القابلة لإعادة التدوير وغير القابلة لإعادة التدوير والخطرة في مكان العمل
	2. فصل النفايات في صناديق قمامة ملونة مختلفة أو وفقا لسياسة مكان العمل
	3. التعامل مع النفايات وفقًا لدليل التشغيل المعياري في مكان العمل
	4. إعادة تدوير النفايات حيثما أمكن ذلك
	5. تخلص من معدات الحماية الشخصية في كيس بلاستيكي ، مختومًا وموسومًا على أنه نفايات معدية

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة وفهم ،

1. السياسات التنظيمية بشأن إجراءات السلامة في مكان العمل
2. إجراءات الحفاظ على معايير النظافة في مكان العمل
3. قواعد الامتثال لإجراءات الصحة والنظافة المعمول بها في مكان العمل
4. أهمية الفحص الصحي الوقائي والحياة الصحية
5. الغرض من استخدام معدات الحماية الشخصية مثل القفازات والنظارات الواقية والأقنعة وما إلى ذلك
6. إجراءات الإسعافات الأولية الأساسية
7. طرق لتقليل المخاطر العرضية
8. تعليمات لتشغيل ومناولة المعدات حسب المعيار
9. إجراءات الطوارئ التي يجب اتباعها في حالة وقوع حادث مثل حوادث الحريق والقنابل ، وما إلى ذلك.

المهارات الاساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة كيفية ،

1. قراءة وثائق العمل التنظيمية والأدلة والتعليمات والمعلومات المعروضة في مكان العمل
2. ملء الاستمارات ذات الصلة والصيغ وقائمة المراجعة بدقة
3. التواصل الفعال مع الضيوف وزملاء العمل والمشرفين
4. بيان أهمية النظافة الشخصية
5. تحليل تأثير عدم الالتزام بإجراءات الصحة والسلامة

تفصيل لاهم المهارات والمعارف والسلوكيات التي تم اعدادها بالتعاون مع الوكالة الإيطالية للتنمية الدولية



POLITECNICO
MILANO 1863
DIPARTIMENTO DI DESIGN



AGENZIA ITALIANA
PER LA COOPERAZIONE
ALLO SVILUPPO

المهارات

Calculated risk/risk management	إدارة المخاطر / المخاطر المحسوبة	تحليلي
Decision making	صناعة القرار	تحليلي
Develop working procedures	تطوير إجراءات العمل	تحليلي
Problem solving	حل المشاكل	تحليلي
Project planning and management	تخطيط وإدارة المشروع	تحليلي
Reporting	التقارير والابلاغ	تحليلي
Time management	إدارة الوقت	تحليلي
Budget management	إدارة الميزانية	عمل
Carry out end of day accounts	ينفذ حسابات نهاية اليوم	عمل
Ensure price competitiveness	ضمان تنافسية الأسعار	عمل
Forecast occupancy demand	توقعات الطلب على الإشغال	عمل
Handle financial transactions	التعامل مع المعاملات المالية	عمل
HR management	إدارة الموارد البشرية	عمل
KPIs monitoring	مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية	عمل
Manage hospitality revenue	إدارة إيرادات الضيافة	عمل
Monitor financial accounts	مراقبة الحسابات المالية	عمل
Operation management	إدارة العمليات	عمل
Set up pricing strategies	وضع استراتيجيات التسعير	عمل
Ability to deal with multicultural contexts	القدرة على التعامل مع سياقات متعددة الثقافات	عميل
Assist clients with special needs	مساعدة الضيوف / الزبائن من ذوي الاعاقة / الاحتياجات الخاصة	عميل
Customer service	خدمة الزبائن	عميل
Deal with arrivals in accommodation	التعامل مع القادمين عند التسكين	عميل

Dispute resolution	حل النزاع	عمل
Etiquette	الاتيقيت	عمل
Handle customer complaints and needs	التعامل مع شكاوى الضيوف / الزبائن واحتياجاتهم	عمل
Identify Customer's needs	تحديد احتياجات الضيف	عمل
Maintain customer records	الاحتفاظ بسجلات الضيوف / الزبائن	عمل
Manage guest requests	إدارة طلبات الضيف	عمل
Mantain customer privacy	الحفاظ على خصوصية الضيوف / الزبائن	عمل
Measure customer feedback	قياس التغذية الراجعة و ملاحظات الضيوف / الزبائن	عمل
Room allocation	تخصيص الغرفة	عمل
Welcoming	الترحيب	عمل
Communication skills	مهارات التواصل	الضيف / العمل الجماعي
Automated sales and reservation system	نظام البيع والحجز الآلي	رقمي
Online reviews management	إدارة المراجعات عبر الإنترنت	رقمي / عمل
Networking	الشبكات المختلفة	تسويق
Price definition	تحديد وتعريف السعر	تسويق
Promotion of tourism	الترويج السياحي	تسويق
Public relationships	العلاقات العامة	تسويق
Coaching	التدريب	العمل بروح الفريق الواحد
Coordinate activities across departments	تنسيق الأنشطة عبر الإدارات والاقسام المختلفة	العمل بروح الفريق الواحد
Delegate	التفاوض	العمل بروح الفريق الواحد
Dispute resolutions	حل النزاعات	العمل بروح الفريق الواحد
Monitor company policy	مراقبة سياسة الشركة	العمل بروح الفريق الواحد
Schedule shifts	جدولة الورديات	العمل بروح الفريق الواحد
Team management	ادارة فريق	العمل بروح الفريق الواحد
Team training	تدريب الفريق	العمل بروح الفريق الواحد
Teambuilding	بناء الفريق	العمل بروح الفريق الواحد

Work in synergy with other teams/departments	العمل في تناغم مع الفريق / الأقسام الأخرى	العمل بروح الفريق الواحد
Apply local legislation and laws	تطبيق التشريعات والقوانين المحلية	إصطلاحِي
Coordinate redecoration of hospitality establishment	تنسيق إعادة تصميم المنشأة	إصطلاحِي
Handle surveillance equipment	التعامل مع معدات المراقبة	إصطلاحِي
Manage bookings	إدارة الحجوزات	إصطلاحِي
Manage inspections of equipment	إدارة عمليات التفتيش على المعدات	إصطلاحِي
Process booking	عملية الحجز	إصطلاحِي
Collect payment/fees manually and digitally	تحصيل المدفوعات / الرسوم يدويًا ورقميًا	التقنية / الرقمية

المعارف

Data analysis	تحليل البيانات	تحليلي
Risk management	إدارة المخاطر	تحليلي
Time management	إدارة الوقت	تحليلي
Trend analysis	تحليل الاتجاهات	تحليلي
Analyze and understand the local market and tourism sector	تحليل وفهم السوق المحلي وقطاع السياحة	عمل
Budget management	إدارة الميزانية	عمل
Forecast Occupancy Demand	توقعات إشغال الطلب	عمل
HR management	إدارة الموارد البشرية	عمل
KPIs identification and analysis	تحديد وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية	عمل
Operation management	إدارة العمليات	عمل
Knowledge of customer care methods	معرفة طرق رعاية الضيوف / الزبائن	عميل
Knowledge of etiquette	معرفة الاتيكيت	عميل
Manage hospitality revenue	إدارة إيرادات الضيافة	عميل
Principles of personalized guest service	مبادئ خدمة الضيف الشخصية	عميل
Customer Relationship Management software	برنامج إدارة علاقات الضيوف / الزبائن	عميل / رقمي
Knowledge of foreign languages	معرفة اللغات الأجنبية	الضيف / الفني
Automated sales and reservations systems	أنظمة البيع والحجوزات الآلية	رقمي
Local area tourism industry	صناعة السياحة المحلية	إرث

Social and cultural knowledge	المعرفة الاجتماعية والثقافية	إرث
Price definition	تحديد وتعريف السعر	تسويق
Sales & marketing management	إدارة المبيعات والتسويق	تسويق
Knowledge of main OTA and TA platforms	معرفة منصات OTA و TA الرئيسية	تسويق / رقمي
Develop working procedures	تطوير إجراءات العمل	العمل بروح الفريق الواحد
Supervise housekeeping operations	الإشراف على عمليات التدبير الفندقية	العمل بروح الفريق الواحد
Team management	ادارة الفريق	العمل بروح الفريق الواحد
Deal with arrivals and departures	التعامل مع القادمين والمغادرين	إصطلاحِي
Develop strategies for accessibility	تطوير استراتيجيات الوصول	إصطلاحِي
First aid and emergency procedures	الإسعافات الأولية وإجراءات الطوارئ	إصطلاحِي
Health and safety procedures	إجراءات الصحة والسلامة	إصطلاحِي
Hotel policies	سياسات الفندق	إصطلاحِي
Knowledge of local legislation and laws	معرفة التشريعات والقوانين المحلية	إصطلاحِي
Manage maintenance operations	إدارة عمليات الصيانة	إصطلاحِي
National and international standard	المعايير الوطنية والدولية	إصطلاحِي

السلوكيات

Capable of self-development	قادر على تطوير الذات	تحليلي
Confident	واثق	تحليلي
Flexible	مرن	تحليلي
Focused	القدرة على التركيز	تحليلي
Multitasking	متعدد المهام	تحليلي
Organized	منظم	تحليلي
Proactive	حماية أصول الشركة	عمل
Protect company assets	استباقي	عمل
Charming and dynamic	ديناميكي	عميل
Detail oriented	موجه التفاصيل	عميل
Engaging	متعاطف	عميل
Friendly and helpful	الانخراط	عميل
Well-groomed / decent appearance	متعاون وودود	عميل

Act politely and courteously	حسن الإعداد / مظهر لائق	عميل
Diplomacy	يتصرف بأدب ولطف	عميل
Patient	دبلوماسي	الضعيف / العمل الجماعي
Sustainability conscious	صبور	الضعيف / العمل الجماعي
Autonomous	الوعي بالاستدامة	إرث
Empathy	واثق من نفسه	العمل بروح الفريق الواحد
Leadership	متعاطف	العمل بروح الفريق الواحد
Reliable	قيادي	العمل بروح الفريق الواحد
	موثوق	العمل الجماعي / الضعيف

الاجهزة والادوات والمعدات:

مجموعة التدريب (دليل المدرب ، العروض التقديمية) ، أنظمة إدارة النماذج والصيغ وفواتير الدفع ومخزون المواد ، وسجلات الموظفين ، وإجراءات التشغيل القياسية ذات الصلة ، وإرشادات العمل الرئيسية ، وإرشادات مؤشر الأداء ، الهيكل التنظيمي ، لوحة المفاتيح ، والتلفاكس ، والمعدات الرئيسية ، وآلات وطابعات بطاقات الائتمان ، وأنظمة إنذار الفنادق

نموذج ملاحظات الضيوف

معدات الحماية الشخصية: نظارات السلامة ، وحماية الرأس ، والقفازات المطاطية ، وأحذية السلامة ، وعلامات وأشرطة التحذير ، وطفاية الحريق ، ومجموعة الإسعافات الأولية ، وعينات التقارير

التقيد بملابس العمل الموحدة

بكتيب أساسي للإسعافات الأولية أو كتيب تعليمات مع مجموعة الإسعافات الأولية.

مواد النظافة الشخصية (فرشاة ومعجون اسنان ، مزيل للتعرق، ورق تنشيف رطب ... الخ)

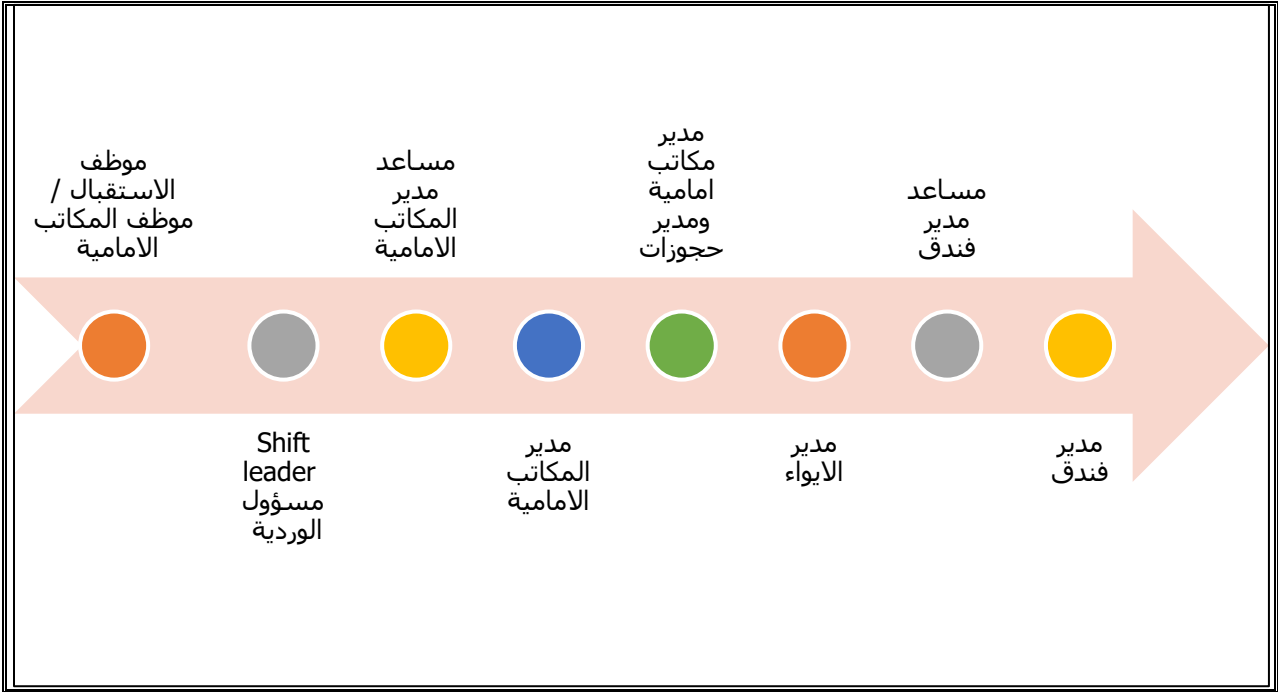
قائمة الموظفين

قائمة بجدول الاعمال والحجوزات

سجلات الحضور للعمل

قوائم الجرد

ساعات التدريب	عناصر الكفاية	وحدات الكفاية
20	• الاستعداد لبدء العمل	الاستعداد والإشراف على عملية تسجيل الوصول والمغادرة للضيف
25	• إدارة ومراقبة عملية حجز الضيف	
50	• مراقبة تسجيل الضيف	
25	• إدارة تسجيل خروج الضيف	
120		
35	• التعامل مع شكاوى الضيوف	التعامل مع شكاوى الضيوف وتوجيه الموظفين في القسم
65	• التوجيه والإشراف على موظفي قسم الاستقبال	
100		
25	• استلام المدفوعات أثناء تسجيل الوصول	أداء أنشطة الصراف
50	• إدارة إجراءات الفواتير والدفع عند تسجيل المغادرة	
25	• انتهاء نشاط النوبة / الوردية / اليوم واغلاق الكاش (صندوق النقد)	
100		
50	• تعزيز التواصل الفعال	التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
25	• الحفاظ على آداب السلوك المهني	
25	• ضمان تقديم خدمات محددة وفقاً لمتطلبات الضيوف	
100		
35	• ضمان النظافة الشخصية ومكان العمل	اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
25	• الحفاظ على بيئة عمل آمنة ومأمون	
20	• اتباع الإدارة الفعالة للنفايات وممارسات إعادة التدوير في مكان العمل	
80		
500	المجموع الكلي	



- يتم تنفيذ مهام تجهيز معدات ومكان العمل في المنشأة داخلها و / او خارجها / او في مؤسسة تعليمية تقنية و/ او مؤسسة التدريب المهني المختصة بعملية التدريب على خدمة الضيوف / الزبائن .
- يجب الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بممارسة العمل المهني في المنشآت السياحية المختلفة وغير السياحية ، والصادرة عن قانون العمل ووزارة السياحة والآثار والجهات المعنية المختلفة
- يجب أن تكون متطلبات الصحة والسلامة المهنية متوافقة مع التشريعات واللوائح وقواعد الممارسة ، وسياسات وإجراءات السلامة لدى المؤسسات وخصوصاً التشريعات الصادرة عن المؤسسة العامة للغذاء والدواء، قد يشمل ذلك ملابس ومعدات الحماية ، واستخدام الأدوات والمعدات ، وبيئة العمل والسلامة ، والتعامل مع المواد ، واستخدام معدات مكافحة الحرائق ، والإسعافات الأولية في المؤسسات ، والتحكم بالمخاطر والمواد الخطرة.
- يجب اتباع التعليمات والقوانين الناظمة للتخلص من النفايات وخصوصاً تلك الصادرة عن وزارة الجهات المعنية(وزارة البيئة ، وزارة السياحة والآثار وغيرها) ذات العلاقة بعمل القطاع السياحي

إرشادات التقييم

- تتم عملية التقييم في غرفة فندقية (صغيرة أو متوسطة) تتوفر فيها معدات وأدوات ومكان لاداء العمل.
- يتم التقييم بناءً على الأدلة المتجمعة من قبل المقيمين خلال عملية التقييم وتشمل معايير الأداء للعمليات (خطوات الأداء)، وتقديم الخدمة الفعالة من قبل الموظفين بشكلها النهائي
- يتم التقييم خلال وقت العمل أو خارجه ، وقد يكون للمقيّم وحده، أو ضمن مجموعة.
- يتم التقييم لوحدات الكفاية مجتمعه او لكل وحدة على حدى .
- يوفر للمقيّم الأدوات والمعدات والمواد اللازمة لعملية التقييم.
- تتم عملية التقييم من خلال مراقبة وملاحظة الأداء، وتقييم المنتج النهائي. كما قد يطلب من المقيّم الإجابة بشكل فوري أو كتابي أو بالوسيلة المناسبة على أسئلة المقيّم.
- تتضمن المصادر اللازمة للتقييم المواد والأدوات والمعدات الواردة في اي من وحدات الكفاية
- إنشاء تقييمات للمهارات العملية لكل طالب في كل مركز اختبار / تدريب بناءً على هذه المعايير.
- اعداد تقييم الجزء النظري بناء على أسئلة يتم إنشاؤها من قبل هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية ومجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة

المعيار المهني	المعايير المهنية هي تلك المعايير / المقاييس المرجعية المتعلقة بقياس مدى تلبية الفرد لمتطلبات الأداء .
الاطار الوطني الاردني للمؤهلات	اطار وطني للمؤهلات الاردني الاكاديمية والمهنية , يتضمن تصنيفا هرميا لجميع مستويات المؤهلات والشهادات المرتبطة ببرامج التعليم العالي والتعليم العام والتدريب والتعليم المهني والتقني ضمن واصفات لكل مستوى لتحديد المعارف والمهارات والكفايات التي ينبغي أن تكون مرتبطة بالمؤهل
المؤهل	شهادة تمنح لخريج برنامج تعليمي او تدريبي معين له حد ادنى من ساعات التعليم والتدريب .
كفاية	القدرة على أداء نشاط منتج بدرجة اتقان / مستوى أداء بحسب معايير سوق العمل.
وحدة الكفاية	تمثل وحدة الكفاية مهمة رئيسة أو دوراً رئيساً من أدوار شغل العامل في عمل أو مهنة محددة.
عنصر الكفاية	أحد لبنات بناء وحدة الكفاية ويمثل نشاطاً رئيساً أو واجباً من واجبات الشغل الذي تغطيه وحدة الكفاية.
معياري أداء العمليات	محك مرجعي أو مقياس لمراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية العمليات ، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.
معياري أداء المنتج	محك مرجعي أو مقياس لمراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية الخدمة / المنتج النهائي ، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.
المستوى الفني	تشمل فئة مستوى الفني / التقني الأعمال التي يتطلب إنجازها تطبيق المبادئ والمفاهيم والطرائق والأساليب الإجرائية ذات الصلة بالشغل . ويتطلب هذا توافر مهارات علمية وفنية وأدائية وإشرافية لدى شاغلي الأعمال ضمن هذه الفئة لتمكينهم من فهم طبيعة الأداء وتحليله . وتحديد خطوات الإنجاز ومتابعة تنفيذها وتقييمها . ويمثل العاملون في هذه الفئة حلقة الوصل بين الاختصاصيين والعاملين . ويحتاج العاملون في هذه الفئة إلى تأهيل بمستوى التعليم الجامعي المتوسط وتعادل فئة المستوى الخامس على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .

<p>تشمل فئة مستوى العامل المهني الأعمال التي يتطلب إنجازها توافر مهارات عملية ومعلومات مهنية تغطي إطار المهنة بشكل كامل لدى شاغليها لتمكينهم من ممارسة مهام وواجبات العمل / المهنة بدرجة إتقان بحسب متطلبات سوق العمل، ولتمكينهم من توزيع العمل على المرؤوسين ، وتنمية مهاراتهم . يحتاج الأفراد في هذه الفئة إلى تأهيل وتعليم مهني يوازي إنهاء مرحلة التعليم الثانوي كأساس كحد أدنى وتعادل المستوى الرابع على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .</p>	<p>المستوى المهني</p>
<p>تشمل فئة مستوى العامل الماهر الأعمال التي يتطلب إنجازها توافر مهارات عملية ومعلومات مهنية تتصل بجزء من المهنة ، وليس بإطار المهنة بكامله . لتمكينهم من أداء مهام العمل وواجباته بدرجة إتقان بحسب متطلبات سوق العمل . يحتاج الفرد في هذه الفئة إلى تأهيل مهني مرحلة التعليم الاساسي وتعادل المستوى الثالث على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .</p>	<p>مستوى العامل الماهر</p>
<p>تشمل فئة مستوى العامل محدد المهارات الأعمال التي يتطلب إنجازها توافر مهارات عملية ومعلومات مهنية تتصل بجزء ضيق من المهنة أو الأعمال التي تشمل مهاماً وواجبات روتينية يتطلب إنجازها استخدام أدوات يدوية ومجهود عضلي . ويمكن اكتساب هذه المهارات عن طريق التدريب القصير أو بالخبرة أو بالتعليم الذاتي وتعادل المستوى الثاني على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .</p>	<p>مستوى العامل محدد المهارات</p>